

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dalam penelitian ini yang berjudul “pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan fasilitas kampus terhadap kepuasan (Studi kasus mahasiswa di Universitas Islam Raden Rahmat Malang)” dapat ditarik kesimpulan:

1. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan Konsumen (Studi kasus mahasiswa di UNIRA Malang)
2. Terdapat pengaruh fasilitas kampus terhadap kepuasan (Studi kasus mahasiswa di UNIRA Malang)
3. Terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas kampus terhadap kepuasan (Studi kasus mahasiswa di UNIRA Malang)

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, ada beberapa saran dari peneliti yang ingin disampaikan sebagai berikut.

1. Bagi Universitas Islam Raden Rahmat Malang

Perlunya meningkatkan pelaksanaan strategi di Universitas Islam Raden Rahmat Malang (UNIRA Malang), melalui peningkatan sarana dan pendidik yang berkualitas agar fasilitas menunjang proses mengajar dapat dilakukan dengan baik dan memuaskan mahasiswa. Melihat begitu besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas bagi mahasiswa terhadap kepuasan mahasiswa di Universitas Islam Raden Rahmat Malang (UNIRA Malang).

2. Bagi Peneliti Lain

Variabel bebas yang diteliti dalam penelitian ini hanya terbatas pada kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan mahasiswa. Untuk penelitian selanjutnya diharapkan melibatkan variabel bebas lainnya dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap perguruan tinggi, seperti : citra perguruan tinggi, promosi dan kualitas pendidik (dosen). Serta sebagai referensi tentang aspek faktor-faktor yang memiliki kontribusi terhadap kepuasan mahasiswa kepada perguruan tinggi.



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR PUSTAKA

- Adya dan Atep (2018). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Edisi Revisi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Alee Nicole Suarez, Jane Koelenlacay, Vince Villanueva, Ralph Ashley Velazques dan Diovan Charles Reyes. (2019). *The Influence of Service Quality, Price, and Store Atmosphere On Customer satisfaction (Study on Cangkir Coffee Shop In Phippines)*. *Journal International Business and Management* Vol.3 No.2 August 2019, ISSN : 2549-3604
- Alma, Buchari. (2019). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Bandung: Alfabeta.
- Arikunto. (2018). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi Cetakan Keempatbelas)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Chung Sub Shin, Gyu Sam Hwang, Hye Won Lee, Sun Rae Cho. (2019). The Impact of Korean Franchise Coffee Shop Service Quality and Atmosphere on Customer Satisfaction and Loyalty. *Journal of Business Management* Vol 5 No.4, ISSN : 2234-3059
- Creswell, John W. (2019). *Penelitian Kualitatif & Desain Riset*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Daradjat, Zakiah .(2018) *Ilmu Pendidikan Islam, Cet. X*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Dealisna Pantilu, Rosalina A.M Koleangan dan Ferdy Roring.(2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Warunk Kopi Bendito. *Jurnal EMBA* Vol. 6 No 4 September 2018 ISSN : 2303-1174
- Dib, H Dan Alzaner, M. (2018). Conceptual Model Of Student Satisfaction In Syrian Universities. *European Journal Of Economic Finance And Administrative Sciences*. 13-20.
- Ferdinand. 2018. *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian untuk skripsi, Tesis dan Disertai Ilmu Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Frisdiantara, C., & Graha, A. N. (2018). Pengaruh Dimensi Pelayanan Dan Dimensi Fasilitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa Pada Universitas Kanjuruhan Malang. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 9 (2), 106–119.
- Gronroos, C. (2019). *Service Management and Marketing: A Customer Relationship Management Approach*. Chishester: Jhon Wiley and Sond.
- Hamdani, (2018) *Bimbingan Penyuluhan*, Bandung: Pustaka Setia.

- Handayani, Suci, (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa Di Lembaga Pendidikan Smart Fast Global Education Pekanbaru*.
- Hanifa, G., Sentosa, S., Armianti. (2018). *Pengaruh Persepsi Tentang Sarana Prasarana Perkuliahan Dan Pelayanan Administrasi Akademik Terhadap Kepuasan Mahasiswa (Studi Pada Mahasiswa Jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang)*.
- Kasmadi & Sunariah. (2018). *Panduan Modern Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2019 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Keshavarzi, A., & Ahmadi, S. (2018). A Comparison Of Mathematics Anxiety Among Students By Gender. *Procedia - Social And Behavioral Sciences*, 83, 542–546.
- Kotler Dan Keller. (2018). *Manajemen Pemasaran*. Jilid I. Edisi Ke 13 Jakarta: Erlangga.
- Kotler, K. (2018). *Manajemen Pemasaran 1*. Edisi Ketiga Belas. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip. (2018). *Manajemen Pemasaran*, Jilid I Dan li, Pt. Indeks, Jakarta.
- Kotler, Philip. (2018). *Manajemen Pemasaran* Edisi 12 Jilid 2. Jakarta: Indeks.
- Kundi, F. M., Khan, A., Ahmad, S., & Asghar, M. Z. (2018). Lexicon-Based Sentiment Analysis In The Social Web. *Journal Of Basic And Applied Scientific Research*, 12
- Kurbani, Adie, (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Akademik Dan Fasilitas Pendidikan Terhadap Kepuasan Mahasiswa Kuliah Pada Universitas Pgrri Palembang. Palembang: *Jurnal Media Wahana*, Vol.13,No.4.
- Lupiyoadi, (2018), *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*, Jakarta: Salemba Empat.
- Manish Kumar Yadav dan Alok Kumar Rai .(2017) *The Effect of Service Quality and Facility on Customer Satisfaction at ICOS Coffee in India*. *Journal Ushus Business and Management* Vol. 3 No.2 ISSN : 2442-5826
- Mohammadi, A., & Mohammadi, J. (2018). Educational Service Quality In Zanjan University Of Medical Sciences From Student Point Of View. *World Journal Of Education*, 4(5), 86-93.
- Muhammad Agus Faisal, Zakaria Wahab, dan Marlina Widiyanti. (2019) Effect of Quality Products and Service Quality On Customer Satisfaction in Kedai Kopi Cak Wang Jember. *International Journal of Management* Volume 9, Issue 5, May 2019, ISSN : 2250-3153

- Mukhadis, A. 2018. *Evaluasi Program Pembelajaran Bidang Teknologi: Terminologi, Prosedur Pengembangan Program dan Instrumen*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulyawan, A., & Sidharta, I. (2018). Analisis Deskriptif Pemasaran Jasa Di STMIK Mardira Indonesia Bandung. *Jurnal Computech & Bisnis*, 7(1), 42-55.
- Nina Kurniasari dan Nina Ernawati (2018). Pengaruh Kepuasan Konsumen, Kepercayaan dan Harga Terhadap Loyalitas Konsumen Laundry Kencling Semarang, *Jurnal Manajemen*. Vol. 1 No. 3, 57-68.
- Nirwana. (2018). *Pemasara Jasa*. Jakarta: Alta.
- Nor Hashima Hashim, Nur Amirah Mamat, Najihah Nasarudin, dan Nur Anisah Ab Halim. (2019). The effect of Quality Product, Atmosphere, and Price On Customer Satisfaction Coffee Generation Y. *Journal Faculty of Business and Management* 30 Desember 2019, ISSN : 0128-7702
- Oliver, Sandra. (2018). *Strategi Public Relations*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Purnama sari dan Tiara Elsyia Medyani. (2018). Pengaruh Harga dan *Physical Evidence* terhadap Kepuasan Konsumen Kopi Tiga Tjeret di Surakarta. *Jurnal Lppm Unindra* Vo. 10 No.2, ISSN : 2502- 5449
- Rustami, Putu, I Ketut Kirya, Wayan Cipta. (2018). Pengaruh Biaya Produksi, Biaya Promosi, Dan Volume Penjualan Terhadap Laba Pada Perusahaan Kopi Bubuk Banyuatis. *E-Journal Bisma Universitas Pendidikan Ganesha*
- Stanton, William J. (2018). *Prinsip pemasaran, alih bahasa* : Yohanes Lamarto Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Sugiyono, (2018). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Suharno Dan Ana Retnoningsih. (2018). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Semarang: Widya Karya.
- Sukandi, Sukandi (2018) *Analisis Laporan Keuangan Sebagai Dasar Penilaian Kinerja Keuangan Koperasi Pada Kud Setia Utama Dasan Lekong Kecamatan Sukamulia Kabupaten Lombok Timur*. Other Thesis, Universitas Gunung Rinjani.
- Supranto. Limakrisna, Nandan, (2019) *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Mitra Wacana Media:
- Suryosubroto, B. (2018). *Proses Belajar Mengajar Di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa*. Edisi Pert. Malang: Bayu Media Publishing.
- Tjiptono. (2019). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 4. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan*. Yogyakarta. Andy.
- Trinh Le Tan dan Dao Thi Dai Trang. (2018). The Effect of Price and Service Quality on Customer Satisfaction on Viet- Chan Coffee in Vietnam. *Journal Mangement Tools* Vol.9 No.1 ISSN : 2088-3145

Triyanto, & Latnip. (2018). Implementasi Penyelenggaraan ISO 9001:2018 dalam Bidang Mutu Layanan Administrasi Akademik. *Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 1(1), 150–161.

Wijaya, H. H..(2019). *Analisis Data Kualitatif*. Makassar: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT